



1619 verslag
Corporatie: Staedion

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Klaagster ervaart sinds 2014 op diverse manieren overlast van haar bovenburen op nr. 112.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

Toelichting klacht door klager

Dochter doet namens klaagster het woord.

De corporatie heeft niets geleerd van vorige klachtenprocedures. Ze verwijst naar haar schriftelijke reactie op de zienswijze van de corporatie. Deze zegt genoeg.

De corporatie is tekort geschoten. Er is geen contact geweest met de wijkagent en er is niet bij de politie opgevraagd hoeveel meldingen/aangiften er zijn gedaan tegen de overlastgever. De corporatie zegt dat er geen sprake is van verstoord woongenot, maar klaagster durft niet meer naar buiten uit angst de burens tegen te komen en wordt dagelijks geconfronteerd met asociaal woongedrag (harde muziek, gooien en smijten, scheldpartijen). Ze is het niet eens met de corporatie dat het vorige mediationtraject als geslaagd kan worden beschouwd. Ook over de uitvoering is ze niet te spreken. Het is toen maar heel kort goed gegaan. De buurman houdt zich al lang niet meer aan de afspraken in het ondertekende mediationcontract.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoe vaak zijn bepaalde dingen die u in uw klacht noemt gebeurd, zoals bijvoorbeeld het bierflesjes gooien?

A: Peuken in de tuin met de regelmaat van de klok. Schelden en bedreigen zeker wel bijna één keer per week. De laatste weken echter niet, omdat klaagster de burens ontwijkt. Een bloembak is maar één keer gevallen.

V: U zegt dat de inspectie van de vloer in een andere woning is gedaan dan die van de overlastgever?

A: De foto's in het dossier zijn niet van de vloer op nummer 112 maar van de vloer van nummer 120.

V: De corporatie heeft u gevraagd een journaal van de overlast bij te houden en geadviseerd een mediationtraject te starten. Hebt u dat gedaan?

A: Er is een dagboek bijgehouden, maar de corporatie doet daar niets mee. Mediation is er al geweest. De corporatie zegt dat dit geslaagd was. Waarom moet er dan nu weer een traject worden gestart?

V: Heeft u geen vertrouwen in mediation? Het kan de corporatie helpen om een dossier op te bouwen.

A: Als het weer met dezelfde mediators moet, dan geen vertrouwen erin.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie verwijst naar de schriftelijke zienswijze en vult aan dat op 24 februari jl. n.a.v. een melding door klaagster een referentieonderzoek heeft plaatsgevonden bij een aantal bewoners in het blok. Daarbij hebben bewoners gezegd, dat ze wel eens muziek horen maar



1619 verslag
Corporatie: Staedion

dit niet als hinderlijk ervaren. Het is voor de corporatie moeilijk vast te stellen of het hier gaat om echte overlast of hinder. Daarom is toen met klaagster afgesproken dat zij een journaal zou bijhouden van de overlast die zij ervaart om de corporatie meer inzicht te geven. Ook is toen geadviseerd om contact op te nemen met mediation. De corporatie heeft ook zelf contact gehad met mediation, maar zij gaven aan dat klaagster hier geen gebruik van wilde maken.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat bedoelt u met een journaal?

A: Een overzicht van tijden en soort overlast. Dit is nodig om een dossier op te kunnen bouwen.

V: Heeft u een journaal ontvangen?

A: Ik heb dat niet gezien.

V: Wat is het verschil tussen subjectieve en objectieve overlast?

A: Objectief is overlast die is waargenomen en aantoonbaar is door bijvoorbeeld meldingen bij de politie of opgenomen verklaringen. Subjectief is beleving. De vraag is dan of het gaat om overlast of leefgeluiden.

V: Bent u alleen tijdens kantoortijden beschikbaar om zelf overlast te constateren of ook daarbuiten?

A: Tijdens kantoortijden. Dan kan ook een wijkcomplexmedewerker benaderd worden, die kan snel ter plaatse zijn. Voor de politie is het lastig om overlast te constateren. De ervaring leert dat men ermee stopt als ze de politie aan zien komen.

Als er sprake is van contactgeluiden kan de afdeling DSO van de gemeente metingen doen, maar daar is hier geen sprake van. (Klaagster zegt dat er wel sprake is van contactgeluiden).

V: Is bij de vorige klachtenprocedure een meting gedaan?

A: Nee, maar toen is wel de vloer geïnspecteerd.

V: Zijn er meer overlastmeldingen uit dit complex?

A: Sinds 24 februari jl. zijn er geen andere meldingen van overlast uit het complex geweest. Als er sprake is van (onduldbare) geluidsoverlast dan is de ervaring dat daar vaak meerdere meldingen over komen (ook van bewoners van de koopwoningen).

V: Zijn er wel klachten van voor 24 februari?

A: Dat durf ik niet met zekerheid te zeggen.

V: Heeft u nog met andere bewoners gesproken?

A: Ja met de bewoners van nr. 118 en nr. 120.

V: Wat moet er gebeuren voor u dit aan de rechter kunt voorleggen?

A: De ervaring en jurisprudentie leert, dat een overlastprocedure bij de kantonrechter pas zin heeft bij meerdere klachten uit het complex over het overlast gevende adres.

Laatste woord klager

Klaagster woont hier al 20 jaar, maar heeft geen woonplezier meer sinds de huidige bewoners op nummer 120 zijn komen wonen. Ze maakt dit soort zaken één keer per week mee. Ze verwacht niet veel, maar wel dat de burens zich fatsoenlijk gedragen.